



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

LEI Nº 1.112/2024

Cria a Ouvidoria-Geral do Município de Serranos e dá outras providências.

MARCELO AZEVEDO CARVALHO, Prefeito Municipal de Serranos, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais, **FAZ SABER** que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte LEI:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Município de Serranos, órgão de assistência direta e imediata à autoridade máxima do ente, com a finalidade de exercer as competências definidas na Lei 13.460 de 26 de junho de 2017.

Art.2º. Compete a Ouvidoria atender as seguintes manifestações:

- I. Denúncias: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- II. Reclamação: manifestação de insatisfação relativa a serviço público;
- III. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- IV. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido, ou sobre servidor;
- V. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

Parágrafo único. Requerimento objetivando defesa de direito individual, solicitação de documentos, alvarás, habite-se, e outros dessa natureza, não serão recepcionados pela ouvidoria.

Art.3º. O prazo de resposta será de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período de tempo, desde que haja justificativa.

Art.4º. Fica criado o cargo de Ouvidor Municipal, que será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, o qual responderá pela titularidade e direção de Ouvidoria, com remuneração básica mensal de R\$ 2.285,84 (dois mil duzentos e oitenta e cinco reais e oitenta e quatro centavos).



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

§ 1º. O servidor efetivo nomeado para o cargo de Ouvidor Municipal que tenha remuneração de seu cargo de origem superior ao cargo mencionado nesse artigo poderá optar pela remuneração do cargo de origem acrescida de uma gratificação de 30% (trinta por cento) sobre o vencimento base.

§ 2º. O cargo ora criado, somente sofrerá reajuste a partir do exercício de 2026, em observância ao princípio da anualidade.

§ 3º. O ocupante do cargo de Ouvidor Municipal deverá possuir no mínimo nível médio de escolaridade e não possuir antecedentes criminais e impedimento de contratar com o Poder Público.

§ 4º. O ouvidor deverá produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 5º. O ouvidor terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§ 6º. Finda a recondução referida no § 5º, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Art. 5º. A Ouvidoria contara com a seguinte estrutura mínima:

- I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;
- II. Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art.2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:
 - a) Acesso via internet;
 - b) Geração automática de protocolo;
 - c) Meios para acompanhamento do andamento da demanda;
 - d) Controles e registros de acesso; e



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

§ 1º. Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do Município de Serranos, em local de fácil acesso.

§ 2º. Permite-se a Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgão públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 6º. Salvo força maior, o funcionamento da Ouvidoria observará o seguinte horário de atendimento virtual ou presencial: de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00 h às 12:00 h e das 13:00 às 15:00 h, em dias úteis.

Art. 7º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o artigo 5º desta norma.

Parágrafo único. As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no caput serão digitalizadas e inseridas no sistema da Ouvidoria, sem prejuízo de que a unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

Art. 8º. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º. As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentado pelo manifestante.

§ 2º. A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no §1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 9º. A Ouvidoria exigirá certificado de identidade sempre que o tratamento e a resposta a manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

§ 1º. A certificação de identidade de que trata o caput ocorrerá:

I. Virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital;

OU

II. Presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto a Ouvidoria.

Ar. 10. A identidade dos manifestantes e informação protegida nos termos do art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13.608 de 10 de janeiro de 20218, e

Art. 11. Cabe a Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos.

Mando, portanto, a todas as autoridades a quem o conhecimento e execução desta Lei pertencer, que a cumpram e a façam cumprir, tão inteiramente como nela se contém.

Prefeitura Municipal de Serranos, 26 de setembro de 2024.


Marcelo Azevedo Carvalho
Prefeito Municipal